

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Factores motivacionales en el desempeño laboral del personal
administrativo contratado, Universidad Nacional de Tumbes,
2020**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Autora: Rosa Emelda Cornejo Hidalgo

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Factores motivacionales en el desempeño laboral del personal administrativo contratado, Universidad Nacional de Tumbes, 2020

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Luy Navarrete Wayky Alfredo (Presidente)

Mg. Gonzales Vega Cesar Eduardo (Secretario)

Mg. Álamo Barreto José Viterbo (Vocal)

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Factores motivacionales en el desempeño laboral del personal administrativo contratado, Universidad Nacional de Tumbes, 2020

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Br. Cornejo Hidalgo Rosa Emelda (Ejecutor)

Dr. Merino Velásquez Jesús (Asesor)

Tumbes, 2021

COPIA DEL ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

ESCUELA DE POSGRADO

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los veintitrés días del mes de julio del año dos mil veintiuno, a las dieciocho horas, en la modalidad virtual por Zoom, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución Directoral N° 181-2020/UNTUMBES-EPG-D; Dr. Wayky Alfredo. Luy Navarrete (Presidente); Mg. César Eduardo Gonzáles Vega (Secretario); Mg. José Viterbo Álamo Barreto (Miembro) Dr. Jesús Merino Velásquez (Miembro-asesor); con Resolución Directoral N° 0212-2021/UNTUMBES-EPG-D, se declaró expedito el informe final, para la sustentación y defensa de la tesis: Factores motivacionales en el desempeño laboral del personal administrativo contratado, Universidad Nacional de Tumbes, 2020; presentado por la maestrante de Gestión Pública, Br. Rosa Emelda Cornejo Hidalgo

Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: BUENO, dando cumplimiento al artículo 91 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado, con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve horas con treinta minutos, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta.

Tumbes, 23 de julio de 2021.

Dr. Wayky Alfredo. Luy Navarrete
DNI N°: 03585602
Código ORCID: 0000-0003-0334-2498
Presidente de Jurado

Mg. César Eduardo Gonzáles Vega
DNI N°: 18118539
Código ORCID: 0000-0003-0562-8262
Secretario de Jurado

Mg. José Viterbo Álamo Barreto
DNI N°: 41057014
Código ORCID: 0000-0003-4459-1765
Miembro de Jurado

Dr. Jesús Merino Velásquez
DNI N°: 00240035
Código ORCID: 0000 – 0003 – 3301 - 4487
Miembro - Asesor

Dedicatoria

A Dios todopoderoso por darme salud, fortaleza y sabiduría para alcanzar mis metas y objetivos con éxito, tanto en lo personal como en lo profesional. A mi amado esposo George, al que Dios llamó a su reino, quien fue el que siempre me impulsó a luchar y a trabajar por mis sueños, y aunque no esté presente físicamente, sus enseñanzas y su amor seguirán acompañándome por el resto de mi vida. A mis queridos y bellos hijos Robert y Luis, por ser el motor de mi vida y fuente de inspiración en todo lo que hago día a día. A mis padres Ana María y José Luis, por su apoyo incondicional, comprensión y consejos en tiempos difíciles, y cultivé un fuerte deseo de mejora y un deseo de éxito en la vida en mi corazón.

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a mi asesor, Dr. Jesús Merino Velásquez, por su tiempo, paciencia, quien, con su conocimiento y apoyo, me guio durante todo el desarrollo del trabajo ejecutado. Así también mi eterno agradecimiento a mi alma mater Universidad Nacional de Tumbes, por darme todo lo necesario para culminar mis estudios de maestría.

A mis hermanos, por el apoyo incondicional que siempre me han ofrecido y que hoy hacen posible el logro de mis metas y objetivos trazados.

Finalmente, agradecer a todos aquellos, “compañeros, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para la culminación de este proyecto”.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	13
1. INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO II	19
2. REVISIÓN DE LITERATURA (Estado del Arte)	19
2.1. ANTECEDENTES	19
2.2. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS	26
CAPÍTULO III	41
3. MATERIALES Y MÉTODOS	41
3.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ...	41
3.2. VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES.	42
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.	44
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45
Método	45
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	49
CAPÍTULO IV	50
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
CAPÍTULO IV	63
5. V. CONCLUSIONES	63
CAPÍTULO VI	65
6. VI. RECOMENDACIONES	65
CAPÍTULO VII	66
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
CAPÍTULO VIII	69
8. VIII. ANEXOS	69

ÍNDICE DE CUADROS

Página

Cuadro 1: Dimensiones e indicadores de la variable factores motivacionales.	43
Cuadro 2: Dimensiones e indicadores de la variable Desempeño laboral.	44
Cuadro 3: Valores y Niveles de confiabilidad de Alfa de CronBach.	48
Cuadro 4: Interpretación de los valores de Rho de Spearman.	49
Cuadro 5: Confiabilidad del instrumento para medir los factores motivacionales.	49
Cuadro 6: Confiabilidad del Instrumento para medir el desempeño laboral.	49
Cuadro 7: Influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral. ...	50
Cuadro 8: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, entre factores motivacionales y desempeño laboral de los Trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.	52
Cuadro 9: Influencia de los factores motivacionales extrínsecos en el desempeño laboral.	54
Cuadro 10: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, entre factores motivacionales extrínsecos y desempeño laboral de los Trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.	56
Cuadro 11: Influencia de los factores motivacionales intrínsecos en el desempeño laboral.	58
Cuadro 12: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, entre factores motivacionales intrínsecos y desempeño laboral de los Trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.	60

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Niveles de influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los Trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.....	51
Figura 2: Nivel de dispersión de los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.	53
Figura 3: Niveles de influencia de los factores motivacionales extrínsecos y desempeño laboral de los Trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.....	55
Figura 4: Nivel de dispersión de los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral de los Trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.....	57
Figura 5: Niveles de influencia de los factores motivacionales intrínsecos y desempeño laboral de los Trabadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.....	59
Figura 6: Nivel de dispersión de los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral de los Trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.....	61

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	70
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	71
Anexo 3. Cuestionario Factores Motivacionales.....	72
Anexo 4. Cuestionario Desempeño Laboral.....	74
Anexo 5. Resumen de informe de originalidad.....	76

RESUMEN

El estudio fue aplicado a todo el personal que labora como contratado Administrativo de Servicio (CAS) de la “Universidad Nacional de Tumbes”. El objetivo fue determinar en una muestra de 66 empleados, la influencia de los factores motivacionales tanto extrínsecos como intrínsecos, en el desempeño laboral. La investigación fue de tipo no experimental y transversal, dado que no fue posible manipular variables y se centró en el análisis de la condición de las variables en un tiempo determinado, sin generalizar ni aplicar los datos en futuras situaciones. La recolección de datos se realizó a través de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo compuesto de 36 preguntas. Para su medición se empleó la escala de Likert y para la confiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach. Para conocer la relación entre las dos variables se aplicó el Coeficiente de Correlación de Spearman, cuyo procesamiento de datos fue mediante la utilización de del programa estadístico SPSS, versión 23.0. Se encontró los siguientes resultados: con valores de 0.924 y 0.864 de Alfa de Cronbach, el instrumento de recolección de datos fue de alta confiabilidad. Con un Coeficiente de Correlación $Rho=0.367$ de Spearman, existe una correlación lineal baja directa y altamente significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral. Asimismo, con $Rho=0.293$ Existe una correlación lineal baja directa y significativa entre los factores motivacionales externos y el desempeño laboral. Del mismo modo, con $Rho=0.418$ existe una correlación lineal moderada directa y altamente significativa entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral

Palabras clave: factores motivacionales; desempeño laboral; trabajador contratado

ABSTRACT

The study was applied to the workers of the Administrative Service Contract (CAS) of the National University of Tumbes. The objective was to determine in a sample of 66 employees, the influence of both extrinsic and intrinsic motivational factors on job performance. The research was non-experimental and cross-sectional, since it was not possible to manipulate variables and it focused on analyzing the state of the variables at a given moment, not generalizing or applying the data presented to future situations. Data collection was carried out through the survey and the instrument was the questionnaire, which was composed of 36 questions. For its measurement, the Likert scale was used and the CronBach Alpha was applied for the reliability of the instrument. To know the relationship between the two variables, the Spearman Correlation Coefficient was applied, the data processing of which was with the statistical program SPSS, version 23.0. The following results were found: with CronBach Alpha values of 0.924 and 0.864, the data collection instrument was highly reliable. With Spearman's Rho Correlation Coefficient = 0.367, there is a direct and highly significant low linear correlation between motivational factors and job performance. Likewise, with Rho = 0.293 there is a direct and significant low linear correlation between extrinsic motivational factors and job performance. Similarly, with Rho = 0.418 there is a direct and highly significant moderate linear correlation between intrinsic motivational factors and job performance.

Keywords: *motivational factors; job performance; hired worker*

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Tumbes, es una institución estatal de servicio público, con personería jurídica, creada por Ley N° 23881, en ella se imparte la educación superior en diferentes carreras profesionales. El recurso humano que labora en esta institución comprende al personal docente y personal administrativo, entre ellos hay los denominados nombrados con estabilidad laboral y los contratados, siendo estos últimos los que anual, semestral, trimestral o mensual, debe renovarse el contrato para dar continuidad con el servicio.

Los trabajadores administrativos que laboran en esta institución sean nombrados o contratados, desarrollan internamente diferentes actividades todas ellas tendientes a brindar el mejor servicio y a la vez, que redunde en la mejora organizacional de este recinto en donde se comparte educación de nivel superior. Por ello, es importante el buen desempeño de los trabajadores para el logro de los objetivos institucionales, toda vez que el éxito en el desempeño dependerá de sus conocimientos, de sus aptitudes, del buen estado de ánimo, lo cual repercutirá en los logros y objetivos organizacionales. Todo aquello, conlleva a redefinir que el personal administrativo como fuerza laboral es un recurso humano muy valioso, al que se debe dar la importancia y reconocer el trabajo diario que realiza de forma competente a favor de su centro laboral.

Debido a la heterogeneidad del recurso humano, este presenta multiplicidad de habilidades y capacidades que podrían traducirse en buen desempeño en las labores encargadas; sin embargo, no siempre ocurre así, para que esto suceda el trabajador debería estar en un medio con un entorno debidamente apropiado y poco influyente, de ello dependerá mucho el rendimiento de cada trabajador, vale decir,

contradictoriamente en muchas instituciones se observan trabajadores con habilidades reconocidas; sin embargo, esto no se traduce en un buen desempeño y, en consecuencia, en buen rendimiento laboral.

Estadísticamente está demostrado que el recurso humano es indispensable en toda organización, de su destreza y capacidad depende mucho el cumplimiento de objetivos, planes y metas a corto, mediano o largo plazo.

En Perú, las diferentes organizaciones del sector público y privado, soportan un sinnúmero de problemas relacionados precisamente con el desempeño humano, que se inicia con la forma o modo de conseguir el puesto de trabajo y principalmente, dentro de la organización, teniendo en cuenta el grado de acondicionar su necesidad, dentro de un cuadro de formas que deben proporcionar todos aquello para lograr un grado de motivación, adecuadamente a fin de obtener un buen desempeño con éxitos y productividad.

Los impulsos o motivaciones humanas se basan en necesidades que pueden ser hasta cierto punto sensatas, algunas son primarias, tal como el requerimiento de agua, del aire, de los alimentos, del sueño, del sexo, de la vivienda, entre otros, y las que se pueden considerar como secundarias, entre ellas, el autoestima, la posición social, la afiliación con otras personas, el afecto, el logro y el auto-respeto; sin embargo, pueden variar en intensidad y mucho tiene que ver el tiempo; es decir, la edad de la persona y los cambios orgánicos y fisiológicos que son naturales y forman parte del proceso evolutivo de todo ser humano. De modo tal, que pueden programarse objetivos y metas que, de no ser alcanzadas, su comportamiento es negativo, es decir, frustradas, otras por consiguiente se pueden perfilar como objetivos y metas difíciles, pero realizables, por lo tanto, tendrán un comportamiento positivo. En la actualidad se observa la gran importancia que tiene la productividad y la competitividad laboral, situación que ha generado la necesidad de las empresas, instituciones, organismos públicos y privados, a adoptar el compromiso de mejorar de forma continua del recurso humano, orientado básicamente en la formación y desarrollo dirigido al personal con que cuentan.

En relación a esa premisa, el lugar de trabajo debe ser un ambiente social, en donde los trabajadores en todo momento, deberían formar parte integral de las organizaciones. Igualmente, las organizaciones en su mayoría funcionan bajo el enfoque sistémico, constituidas por sistemas abiertos y a la vez, por diversos subsistemas que interactúan convenientemente, donde el recurso humano desarrolla diferentes actividades que están interrelacionadas unas con otras, con la finalidad de obtener potencialmente altos niveles de rendimiento laboral.

En Perú dentro de la problemática real e innegable de los trabajadores y dentro del proceso de reforma del empleo público, *con fecha 06 de abril del 2012 se publicó la Ley 29849 que modifica al régimen laboral de la contratación administrativa de servicios (CAS) formalizando un conjunto de derechos adicionales (que salvo el aguinaldo de fiestas patrias y navidad puesto que se encontraban contempladas en las normas reglamentarias) en tanto se implemente la eliminación progresiva de dicho régimen.* Con esta Ley, muchos trabajadores llevan 5, 10 y hasta más de 15 años en sus puestos de trabajo sin ser nombrados; gozan con determinados beneficios que se les ha ido asignando con el pasar de los años; sin embargo, esto no garantiza que los trabajadores sean motivados y que, en consecuencia, origine un adecuado rendimiento laboral, cuyo resultado pueda conllevar a una baja en el nivel productivo.

Sobre el particular, Chiavenato (2009) manifiesta *para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas.* También refiere: El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, mantener un clima organizacional saludable, motivar a las personas y lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización.

La motivación puede ser un medio mediante el cual se puede garantizar la organización, el trabajo y las capacidades personales. De esta forma, se pueden mejorar las operaciones y los procedimientos administrativos de la organización.

La motivación está firmemente conectada con la ejecución del trabajo, en los últimos tiempos, se acude a la motivación como una variable decisiva en el rendimiento de las personas; así mismo, propone a un procedimiento que permite asegurar competencias organizacionales, laborales y personales, con el fin de mejorar los procedimientos operativos y administrativos de las organizaciones, con la finalidad de redescubrir y encontrar personas ideales, las que posicionadas realizando una actividad correcta, será más fructífera la labor a favor de la institución. Lo dicho es coherente con lo que plantea Aragón (2017), quien dice que una organización llega a tener éxito o no, si desarrollan o no ciertos procesos y sus integrantes que la conforman se adaptan a las normas de la organización o institución, se identifican con los objetivos y logran satisfacer sus necesidades. Sin embargo, además es labor de los jefes o gerentes el recompensar y estimular al recurso humano de manera oportuna y significativa de acuerdo a su desempeño laboral.

La Universidad Nacional de Tumbes, en todas sus Unidades Académicas y en todo el entorno institucional, alberga un número significativo de personal administrativo, los que en su mayoría están en condición de contrato. De forma tal, es importante examinar la motivación y su asociación con la ejecución del trabajo, puesto que es sustancial caracterizar cuál es el trabajo y las necesidades individuales de los trabajadores, a fin de resolver aquellos que llevan a circunstancias negativas o de insatisfacción que influyen en la ejecución del trabajo.

Por las situaciones previstas, se creyó conveniente realizar esta investigación la cual permitió conocer los factores motivacionales en el desempeño laboral del personal contratado administrativo por servicios (CAS) de la “Universidad Nacional de Tumbes, y para lograrlo se utilizaron técnicas, métodos y herramientas de validación en el trabajo.

En ese orden de manifestaciones, se formuló la expresión interrogativa en los términos siguientes:

¿De qué manera influyen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes?

Esta investigación es importante, porque permitió conocer la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño del personal administrativo contratado de la Universidad Nacional de Tumbes, de modo tal que conocer las características más comunes de los trabajadores es crucial para garantizar el éxito en el gerenciamiento de las organizaciones. Por ello, es importante que los líderes, jefes o gerentes conozcan acciones motivadoras ante tantas necesidades que experimentan los seres humanos. Esto permitirá actuar de inmediato organizando charlas o talleres con programas motivadores capaces de estimular anímicamente la fuerza laboral, puesto que, de la buena gestión de los recursos humanos dependerá mucho obtener altos niveles de calidad, productividad y competitividad institucional.

Los resultados obtenidos son para la Universidad Nacional de Tumbes una alternativa de solución, los cuales podrían extenderse para su aplicación a otras instituciones públicas o privadas de la región Tumbes.

En tal sentido, la hipótesis planteada y contrastada, así como, los objetivos logrados en esta investigación fueron los siguientes:

Hipótesis general:

Los factores motivacionales influyen de manera significativa en el desempeño laboral, de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

Objetivo general

Determinar de qué manera influyen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

Objetivos específicos

1. Describir cómo influyen los factores motivacionales extrínsecos en el desempeño laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.
2. Explicar cómo influyen los factores motivacionales intrínsecos en el desempeño laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LITERATURA (Estado del Arte)

2.1. ANTECEDENTES

A nivel internacional

Santacruz (2017), evaluó la influencia de la motivación en el desempeño laboral en el distrito metropolitano de Quito y encontró, que todos los empleados mostraron un nivel bajo de motivación laboral, y es debido a la falta de capacitación, incentivos, reconocimiento por un buen trabajo realizado; asimismo, revela que esto afecta negativamente al trabajo y por ende a la productividad. *En relación al desempeño laboral, la mayoría de factores que se presentan en el entorno laboral, afectan el desempeño, concluyendo que la motivación es un factor importante que influye en el desempeño laboral de los empleados por falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por consiguiente un mejor desempeño laboral.*

Al realizar una investigación sobre *la incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Compas S. A, Villalobos & Lambis (2016)*, concluyeron que la motivación es directamente proporcional al desempeño laboral; es decir, que en la medida que los empleados del área administrativa de Compas S.A., es decir que deben estar motivados, de esta manera el desempeño que muestren en su trabajo, por esta razón es muy relevante que la organización cuente como política institucional programas o planes motivacionales de implementación constante para sus empleados ya que son estos los que le dan vida con su trabajo, por tal motivo los aspectos motivacionales no deben dejarse de lado por el contrario deben ser un compromiso.

Montenegro (2016), realizó un estudio relacionado a los factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia. El autor encontró que los empleados consideran capacitación para el trabajo, buen sueldo, el reconocimiento de sus jefes, crecimiento en términos de conocimiento y habilidades y tareas desafiantes, como los motivadores importantes; de igual manera se destaca, como principales desmotivadores los “bajos salarios”, las malas condiciones de trabajo y la falta de respeto de los jefes, son los factores “que pueden ser inadecuados para comparar el entorno de trabajo debido al tamaño limitado de la muestra.

A nivel nacional.

Choque (2019), ejecutó un estudio referente a la Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, al concluir el trabajo concluyó que el 29% de trabajadores afirman no estar de acuerdo con el beneficio económico, y el 71% concuerdan que el ambiente físico influye para que exista un buen desempeño laboral. El 77% no cuenta con prestaciones sociales adecuadas y un 20% no están motivados.

Flores (2018), llevó a cabo un trabajo sobre los Factores motivacionales y desempeño laboral del personal contratado del IESTP de los Andes – Carumas, Moquegua – 2018, el autor encontró que no existe una correlación entre las variables de estudio con una Rho de Spearman de 0.019 y un nivel de significancia de $0.091 < 1.96$ ”, con la cual se acepta “la hipótesis nula entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del personal contratado.

Serrano (2016), realizó un trabajo relacionado a la Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, y obtuvo como resultado la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 entre las variables factores motivacionales con rendimiento laboral. Los resultados indican que existe un 97.7% de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. Utilizando el estadístico χ^2 , cuyos valores encontrados en la correlación fue de

3,1052 para la correlación respectivamente, con lo cual se validó la hipótesis alterna la cual asevera que los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo; así mismo, concluyó que los colaboradores poseen necesidades de orden económico y de estímulo de la institución, debido a que no reciben estímulo de carácter económico ni consistencia en las metas planteadas.

Linares (2019), realizó un estudio relacionado a *los factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa multi-servicios médicos galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018*, tal como el autor lo señala en sus conclusiones, los factores motivacionales estudiados tienen una influencia positiva alta, lo cual indica que los factores motivacionales que viene utilizando en la actualidad la gerencia de la empresa motivan de manera significativa a los clientes internos para desarrollar sus labores y cumplir con lo que la empresa exige. Asimismo, encontró que tanto los factores extrínsecos como intrínsecos influyen de gran manera en el grado de motivación que ellos aplican al realizar su trabajo. Entre los factores externos que se resaltan son el ambiente físico donde desarrollan sus actividades y entre los factores intrínsecos se tiene a las oportunidades percibidas en el centro de labores con mayor aceptación. De igual modo, da cuenta que el nivel de desempeño que muestran los colaboradores es muy bueno y bueno, debido a que existe por parte de los trabajadores una motivación positiva para el trabajo y para cumplir con los objetivos que se le atribuyen de manera individual y con los que la organización busca.

Se ejecutó una investigación sobre el liderazgo y desempeño laboral del personal contratado bajo la modalidad CAS de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - año 2018, trabajo realizado por Chalco (2018), de acuerdo con sus resultados reporta que el desempeño laboral del personal contratado bajo la modalidad CAS el 63% de trabajadores lo calificó como regular, para el 16.7% fue malo y solamente para el 10% fue bueno o muy bueno. Asimismo, concluyó que existe relación significativa entre el Liderazgo y desempeño laboral, entre el liderazgo y la eficiencia, entre el liderazgo y la eficacia, entre el liderazgo y la

economía y entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal contratado, de este centro de estudio.

Bellido (2018), realizó un estudio referido a *la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, Lima, 2018*. Los resultados concluyeron que la motivación, la comunicación eficaz, la capacitación y en general, los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

Castro (2017), en su estudio relacionado a *la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016*, los resultados concluyeron que existe una fuerte correlación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores, de modo tal que manteniendo un trabajo bien remunerado, que apoye a la manutención de una familia por lo que el reconocimiento como tal, no es suficiente, es importante considerarlo unido al estímulo económico. Así como también, existe una correlación fuerte entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral en los trabajadores, pues, al parecer las condiciones de trabajo, la administración de la empresa, el salario, las relaciones con el supervisor, beneficios y servicios sociales tienen una alta relación con el desempeño laboral.

Navarro (2019), realizó un estudio referido a *la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa local de Padre Abad-Aguaytía*, encontró una correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, los resultados además revelaron que la correlación entre las variables fue directa, con un grado de calificación positivo moderado, lo que indica que la mejora de la motivación se relaciona a una mejora del desempeño laboral; explicándose también de forma viceversa. Además, encontró una correlación entre la dimensión status laboral y el desempeño laboral la que fue significativa, lo cual muestra que, si la efectividad de la motivación incrementa, también tendrá a mejorar proporcionalmente el desempeño laboral. También, encontró correlación positiva entre la dimensión supervisión y autonomía laboral con el desempeño laboral, lo

cual significa que mientras la motivación tenga un alto grado de incitación, mejorará en el mismo sentido el desempeño laboral sí también esta relación puede darse cuando ambos presenten niveles descendentes. Reporta también, correlación significativa con un grado positivo muy bajo, entre la dimensión salario y beneficios con el desempeño laboral, lo cual indica que mientras no mejora el salario y los beneficios el desempeño laboral tampoco va mejorar.

Según Paredes (2017), de su trabajo concerniente a *la motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U, El Agustino 2016*, encontró que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el personal de dicha Institución, la relación fue directa (positiva) y fuerte, señalando que, a mayor motivación, mayor desempeño laboral. De igual forma, existe relación significativa entre la motivación y la calidad de trabajo en el personal, el coeficiente de correlación indicó que la relación fue directa (positiva) y fuerte, señalando que, a mayor motivación, mayor calidad de trabajo. Por otro lado, encontró que existe relación significativa entre la motivación y la iniciativa en el personal, el coeficiente de correlación indica que la relación es directa (positiva) y fuerte, interpretándose que, a mayor motivación, mayor iniciativa. Finalmente encontró, que existe relación significativa entre la motivación y el logro de metas en dicho personal, el coeficiente de correlación claramente señala que la relación es directa (positiva) y moderada, interpretándose que, a mayor motivación, mayor logro de metas.

Burga y Wiese (2018), ejecutaron un estudio referente a *la motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la región Lambayeque*. Al realizar el análisis según dimensiones observaron que los empleados manifestaron que la motivación es adecuada en su centro laboral con respecto a incentivos, capacitaciones y relaciones interpersonales. Así mismo las dimensiones en las cuales manifestaron no es adecuada la motivación son, Salarios y/o beneficios y ambiente laboral. De igual manera, observaron que los empleados manifestaron que su desempeño laboral es adecuado en su centro laboral con respecto a productividad, productos y servicios, rendimiento y actitud. Del mismo modo, encontraron *que existe una relación positiva moderada entre las*

dimensiones de las variables motivación y desempeño, entre las que destacan: Incentivos y Actitud, Salarios y/o beneficios y Actitud, Capacitaciones y productividad, Capacitaciones y actitud, Ambiente laboral y productividad, Ambiente laboral y rendimiento, Ambiente laboral y actitud.

Prado (2015), realizó un estudio concerniente a *la relación entre Clima Laboral y desempeño laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo*. Encontró que existe “una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, con esto queda demostrado que el clima laboral es un factor esencial para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de una Institución. Respecto al clima laboral alcanzó el nivel alto en un 41.67% y el nivel medio en un 58.33%, con lo que deja entrever la apreciación que tienen sobre el clima laboral, si bien cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que considera o percibe que el clima laboral no es el más adecuado. En relación al nivel de desempeño laboral que se dio en los trabajadores administrativos fue alto (58.33%) y en menores proporciones los niveles medio y bajo. En cuanto a “las dimensiones analizadas se observan que un factor que influye en el desempeño laboral, son la condiciones físicas y ambientales en el trabajo. Por otro lado, la dimensión que mide el nivel de satisfacción con su trabajo, este se situó en un nivel medio (46.67%) y la dimensión sobre la satisfacción con el reconocimiento establece que el 41.67% también está en un nivel medio, con esto queda demostrado que si bien es cierto “los trabajadores están medianamente satisfechos con su trabajo y el reconocimiento del mismo, existen factores como: el régimen laboral al cual pertenecen, la escasa posibilidad de crecimiento profesional, *la falta de capacitaciones, la inadecuada y/o deficiente en las especificaciones técnicas y otros términos de referencia, son factores que influyen en los trabajadores y hacen que estos no se sientan plenamente satisfechos y motivados.*

Quispe (2015), llevó a cabo un trabajo referido al *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Respecto a la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral, la significancia es alta porque la evidencia estadística

demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01, entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación. En lo que respecta a la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral la evidencia estadística de correlación es de 0.663, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir, que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. De igual modo, la significancia es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01; por lo tanto, no existe suficiente evidencia estadística para rechazar dicha relación. Finalmente, en lo concierne a la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, encontró una evidencia estadística cuya correlación es de 0.743, lo cual se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; Es decir, a medida que aumenta la relación en la misma dirección, ambas variables aumentarán. Asimismo, la significancia estadística es alta, entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar dicha relación.

Reátegui (2017), ejecutó un estudio referente a la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016, encontró que la motivación influye en el desempeño laboral en un 34% con un coeficiente de determinación de (0.338) de los trabajadores. Además, encontró según la correlación de Pearson, señala que es de (0.581), mostrando una correlación media entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores. Así mismo, se muestra un nivel de motivación de los trabajadores de la Institución Educativa con un 52% lo calificaron como Malo, el 37% indicaron que el nivel de motivación es Regular y sólo un 11% de trabajadores indicaron que el nivel de su motivación es Bueno”. Finalmente, reporta que existe relación entre la dimensión Condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Institución Educativa, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.237) el mismo que indica tener una correlación baja.

A nivel local.

Se ejecutó un estudio con el propósito de conocer *la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015*, y se encontró que los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral observándose que el 38.3% de los trabajadores presentan un nivel alto motivacional que influye en el desempeño laboral en un 86.4. Así mismo, concluyó que “la relación de influencia en el desempeño laboral muestra indicadores bajos para la calidad de trabajo, seguido de la productividad, a diferencia de la interacción social y cumplimiento de metas, resultados reportados por Ruiz (2018)

Carrillo y Sandoval (2017), realizaron un estudio referente a la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de los establecimientos de hospedaje del Distrito de Tumbes – 2016, los autores concluyeron que la motivación es positiva tal como lo revelan las encuesta muestra que el entusiasmo es positivo, acordar sus sueldos, bonificaciones, recompensas y recompensas, y el desempeño laboral también es positivo, porque existen suficientes condiciones para utilizar correctamente los equipos e instrumentos, y la mayoría de ellos los implementa dentro del plazo establecido.

2.2. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS

2.2.1. Teorías de la motivación

A. Teoría “X” e “Y”

En relación a esta teoría Chiavenato (2009) explica que McGregor identificó dos conjuntos de supuestos que llamó la teoría ‘X’ y la teoría ‘Y’. La teoría ‘X’ (el que es el enfoque tradicional) plantea convicciones negativas sobre las personas y determina un estilo administrativo con características autocráticas e impositivas, y la teoría ‘Y’ (el cual es el enfoque moderno) plantea convicciones positivas que llevan a los administradores a adoptar una postura democrática y consultiva.

En lo que concierne a la teoría “X”, prevalecen la manipulación de las personas, la coacción y el temor. Las personas se consideran perezosas y críticas, por lo que deben ser instruidas, coaccionadas y amenazadas para trabajar. Así, ellas representan recursos inertes que la administración debe explotar. Se trata de una visión miope, negativa y estereotipada.

En esta teoría, el trabajo es impuesto y la motivación es extrínseca, por medio de la remuneración y de medidas de control y de seguridad. Las recompensas sólo cubren las necesidades humanas de nivel bajo (Maslow y Herzberg). La vigilancia y el control deben ser estrictos y no se puede dejar a las personas sin supervisión ni se debe permitir que los subordinados se entreguen a sus propias deliberaciones. La cautela debe prevalecer sobre la confianza. En general, se considera que las personas son incompetentes e interesadas y que tratarán de sacar provecho personal siempre que puedan.

Respecto a la teoría “Y”, en ella predomina el respeto por las personas y por sus diferencias individuales. A las personas les gusta trabajar cuando el trabajo es agradable y, sobre todo, si pueden tener una voz activa en su definición y en formular los objetivos de la organización. Pueden ser creativas y les gusta asumir responsabilidades. Cada individuo representa un cúmulo de recursos que se pueden explotar mediante una debida administración. En la teoría “Y”, predomina una visión más abierta y humana de las personas y de la actividad laboral. Las recompensas cubren todas las necesidades humanas, principalmente las de niveles altos. La vida organizacional se estructura de modo que brinda las condiciones necesarias para la realización personal y la satisfacción de las personas. El orden natural es la democracia.” “El reconocimiento es el estímulo primordial. La autenticidad y los valores sociales son básicos. La libertad y la autonomía son sagradas (pág. 444 – 445).

B. Teoría de las necesidades de Maslow

Chiavenato (2009) sostiene que la teoría de la motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades; significa que, las necesidades se

pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. Abraham Maslow pudo identificar las siguientes necesidades:

1. **Necesidades fisiológicas.** Considera la posibilidad de comida, refugio y protección contra el dolor o el sufrimiento. Tienen otro nombre, necesidades fisiológicas, que deben cumplirse repetida y periódicamente para garantizar la supervivencia del individuo.
2. **Necesidades de seguridad.** Se refieren a estar protegido de cualquier peligro (ya sea real o imaginario) y protegido de las amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionados con la supervivencia del individuo.
3. **Necesidades sociales.** Son amistad, participación, pertenencia, amor y cariño. Están relacionados con el deseo del individuo de dar y recibir sentimientos en la vida de otros en la sociedad.
4. **Necesidades de estima.** Están relacionados con cómo una persona se percibe y se evalúa a sí misma, como la autoestima, la autoestima y la confianza en sí mismo.
5. **Necesidades de autorrealización.** Son los más altos de la humanidad y lo guían para lograr el desarrollo de sus talentos y habilidades. Son las necesidades humanas ubicadas en la parte más alta de la pirámide, que reflejan los esfuerzos de todos por realizar su potencial y continuar desarrollándose a lo largo de sus vidas (pág.241).

C. Teoría ERC

Chiavenato (2009) dice que Alderfer trabajó con la pirámide de Maslow, pero hizo un ajuste por medio de la investigación empírica y la resumió en necesidades de existencia, de relaciones y de crecimiento, de ahí el nombre de teoría 'ERC'.

1. **Necesidades de existencia.** Se refieren a la salud física: existencia, preservación y supervivencia. Incluyen las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow.
2. **Necesidades de relaciones.** Se refieren al deseo de interactuar con los demás, es decir, las relaciones sociales. Incluyendo las categorías sociales y los componentes externos de Maslow que respetan las necesidades.
3. **Necesidades de crecimiento.** Se refieren al desarrollo del potencial humano y al deseo de crecimiento personal”. Incluyen los componentes internos que Maslow necesita respetar, así como la necesidad de autorrealización (pág.243).

D. Teoría de los dos factores de Herzberg

Chiavenato (2009) al referirse a la Teoría de los dos factores de Herzberg describe lo siguiente:

1. **Factores higiénicos.** Todos giran en torno a las condiciones laborales de esta persona. Incluyen las instalaciones y el medio ambiente, incluidas las condiciones materiales, los salarios y beneficios, las políticas organizativas, el estilo de liderazgo, el entorno laboral, la relación entre la dirección y los empleados, la normativa interna, las oportunidades de empleo, el crecimiento, las relaciones con los compañeros, etc”. En la práctica, son factores que las organizaciones han utilizado tradicionalmente para motivar a las personas. Sin embargo, los factores de salud tienen una capacidad limitada para influir en las personas. Expresar higiene refleja las características de prevención y prevención. Cuando estos factores son muy buenos, solo pueden prevenir la insatisfacción, porque su influencia en el comportamiento no aumenta de manera significativa o duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando están en riesgo, pueden causar insatisfacción. Por tanto, los denominados factores de insatisfacción incluyen: salarios percibidos, prestaciones sociales recibidas, condiciones físicas de trabajo y comodidad, relación con el gerente,

relación y amistad con los compañeros y políticas organizativas. Factores de higiene. Están relacionados con factores ajenos a las personas y sus principales necesidades.

2. Factores motivacionales. Se refieren al perfil del puesto y las actividades relacionadas con el mismo. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a un nivel de excelencia. Cuando los factores motivadores sean los mejores, aumentarán enormemente la satisfacción de las personas, y cuando sean inestables, disminuirán. Los factores de satisfacción son: uso pleno de las habilidades personales, libertad para decidir cómo realizar el trabajo, responsabilidad total por el trabajo, metas y definiciones de metas relacionadas con el trabajo y autoevaluación del desempeño (pág. 244 – 246).

E. Teoría de la motivación de McClelland

Respecto a esta teoría Chiavenato (2009) dice que la teoría de McClelland sostiene que la dinámica del comportamiento humano parte de tres motivos o necesidades básicas:

1. Necesidad de realización. Está relacionado con el éxito competitivo, la búsqueda de la excelencia, la lucha por el éxito y el logro de ciertos estándares. Algunas personas nacen con una tendencia al éxito, persiguiendo logros personales en lugar de la recompensa del éxito en sí. La característica de los grandes triunfadores es que desean hacerlo mejor. Buscan situaciones que puedan encargarse de encontrar soluciones a los problemas. Sin embargo, no son apostadores y no les gusta ganar por suerte. Evite las tareas que son demasiado fáciles o demasiado difíciles.

2. Necesidad de poder. Es este impulso el que lleva a controlar o influir en los demás, permitiéndoles obtener un comportamiento que naturalmente no tendrían. Este es el deseo de producir resultados, es el comando. Las personas con esta necesidad prefieren la situación de competencia y estatus, y tienden a preocuparse más por el prestigio y la influencia que por el desempeño efectivo.

3. Necesidad de afiliación. Es la tendencia a las relaciones interpersonales cercanas y amistosas, y el deseo de ser amado y aceptado por los demás. Las personas con esta necesidad buscan la amistad, prefieren la cooperación a la competencia y esperan establecer una relación de entendimiento mutuo.

Estas tres necesidades son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias cotidianas de cada persona. Dado que las necesidades son aprendidas, el comportamiento que es recompensado tiende a repetirse con más frecuencia. Como resultado de ese proceso de aprendizaje, las personas desarrollan pautas únicas de necesidades que afectan su comportamiento y desempeño (pág. 246 – 247).

F. Teoría de las expectativas

Como señala Amaru (2009) la teoría de las expectativas hace referencia a que cada situación de trabajo ofrece a las personas un conjunto de incentivos: el propio trabajo, el ambiente y las recompensas materiales y psicológicas como los premios o reconocimientos por buen desempeño. Cualquier incentivo puede funcionar siempre y cuando vaya de acuerdo con los motivos internos de la persona. La principal explicación sobre la integración de los motivos internos con los estímulos del ambiente es la teoría de la expectativa, según la cual la motivación para realizar algún esfuerzo depende de lo siguiente:

1. **De la importancia del resultado.** El primer componente de la teoría de las expectativas es la importancia del resultado deseado y las recompensas asociadas con él. Esta importancia es relativa porque depende de todos.
2. **Del desempeño y resultados.** El segundo componente de la teoría es la creencia de que el desempeño hace posible lograr resultados.
3. **El esfuerzo y desempeño.** El tercer componente es la creencia de que el esfuerzo produce desempeño y el desempeño a su vez produce resultados.

La teoría de la expectativa el esfuerzo al desempeño y el desempeño al resultado. De acuerdo con esta teoría todo depende de la importancia del resultado. La motivación de gestión se convierte en el proceso de gestión de recompensas que se adaptan a las necesidades, características y creencias de las personas (pág. 309 – 310).

2.2.2. Motivación

Para Gonzáles (2008), la motivación la define como una compleja integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, y que prescribe la dirección, la intensidad y el sentido del comportamiento. La motivación despierta, dirige, mantiene, fortalece o debilita la intensidad de la conducta y la termina una vez que se alcanza el objetivo perseguido por el ser humano.

Por otro lado, Amaru (2009), al abordar el tema de la motivación en el trabajo, dice que es un estado psicológico de disposición, interés o voluntad de perseguir o realizar una tarea o meta. Asimismo, plantea que decir que una persona está motivada en el trabajo, significa decir que presenta una disposición favorable o positiva para efectuar dicho trabajo (pág. 302).

Como afirma Amorós (2007), la motivación son las fuerzas que actúan sobre un individuo en su interior y originan que se comporte de una manera determinada, encaminada al logro de metas, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los trabajadores influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del trabajador, hacia el logro de las metas de la organización (pág. 81).

1. Clasificación de la motivación

Tal como lo menciona Amaru (2009), la motivación del trabajador lo clasifica en motivos internos de la persona y los estímulos de la situación o el ambiente: respecto a la motivación interna dice que son las necesidades, aptitudes, intereses, valores y habilidades de la persona, esto hacen que cada individuo sea capaz de realizar determinadas tareas y no otras; valorar ciertos comportamientos y menospreciar otros. Se trata entonces de impulsos interiores de naturaleza fisiológica y psicológica, afectados por factores sociológicos como los grupos o la comunidad de los cuales la persona forma parte y que influyen en gran manera en el comportamiento de la persona frente a determinado hecho o situación, y Refiriéndose a la motivación externa, señala que son estímulos o incentivos que el ambiente ofrece o los objetivos que la persona persigue. Esto hace que satisfagan necesidades, despierten sentimientos de interés o representen recompensas deseadas (pág. 302).

2. Dimensiones de la motivación

Teniendo en cuenta a Romero (2017), tres son consideradas como dimensiones de la motivación, la intensidad, la dirección y la persistencia:

1. **La intensidad.** Entendida como la cantidad de esfuerzo que una persona pone en la tarea o el trabajo.
2. **La dirección.** Referida como La dirección de los esfuerzos para lograr un propósito u objetivo específico. Esto significa que el individuo se concentrará en la elección de actividades para lograr la meta o meta establecida.
3. **La persistencia.** Tiene que ver con el tiempo, la continuidad de los esfuerzos. En otras palabras, la persistencia permite al individuo superar los obstáculos encontrados en el proceso de lograr una meta o meta.

Por otro lado, D'souza (1998), haciendo referencia al psicólogo estadounidense Frederick Herzberg, este propone "dos factores de motivación, en la cual las personas o empleados están influenciados por los factores extrínsecos e intrínsecos."

3. Factores motivacionales

Factores extrínsecos. - Los factores motivacionales extrínsecos son al ambiente que rodea a las personas para el desarrollo de su trabajo, y es una variable que está fuera del control de las personas o de los empleados.

Remuneración. - Está relacionado Salarios, incluidas comisiones, pagos de liquidez y otros incentivos relacionados con el dinero, a cambio de una actividad.

Entorno laboral. - Incluyendo la relación con superiores, subordinados o personas del mismo nivel en la organización.

Supervisión. - Se refiere a la competencia o incompetencia de los jefes, justicia o injusticia de los jefes, dentro de las cuales la capacidad para contestar preguntas técnicas o ayudar en el trabajo. Las historias que hablan sobre la disposición o indiferencia del supervisor a la delegación de responsabilidades afectan la motivación de los empleados.

Seguridad laboral. - Son todas aquellas señales de presencia o ausencia de la seguridad en el trabajo. Están incluidas la estabilidad o inestabilidad de la empresa, lo que refleja, de alguna manera la seguridad laboral de una persona.

Factores intrínsecos. - Los factores motivacionales intrínsecos son aquellas variables que están bajo el control del individuo y están relacionadas directamente con las actividades que el empleado realiza. En estos factores están involucrados los sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento

profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña el empleado en su centro de trabajo.

Logros. - Tiene que ver con finalizar la tarea o el trabajo asignado con éxito, solucionar problemas complejos bajo presión, y observar los resultados del propio trabajo.

Reconocimiento. - Está referido a los elogios que forman parte del reconocimiento positivo y cuyas críticas forman parte del reconocimiento. Hay situaciones cuando el evento central es una promoción o incremento del salario, y no hay reconocimiento verbal; sin embargo, el colaborador percibe el evento como acto de reconocimiento. En este caso, el factor se considera dentro del presente tipo de reconocimiento.

Trabajo grupal

Es el caso en que el colaborador menciona el trabajo como fuente de buenos o malos sentimientos. Donde el trabajo es categorizado como atrayente, creativo, desafiante y variado; o en caso contrario es categorizado como trabajo rutinario, sofocante y muy difícil.

4. Desempeño laboral

De acuerdo con García (2001), el rendimiento laboral entendido también como desempeño laboral son definidos como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Al referirse al rendimiento laboral Motowidlo (2003), lo define como el valor total que la organización o institución espera con respecto a los sucesos u ocurrencias discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese

valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el trabajador presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese trabajador hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Por otro lado, Amaru (2009), al abordar el tema sobre *el desempeño en el trabajo señala, que es el resultado que una persona consigue al aplicar algún esfuerzo*. “El desempeño es positivo cuando el resultado beneficia a la propia persona, al grupo en el cual participa, a un cliente o a la organización o institución donde trabaja. Asimismo, “plantea que el desempeño en la realización de cualquier tipo de tarea u objetivo recibe la influencia de fuerzas llamadas motivos, que son las que producen la motivación en el trabajo (pág. 302).

Para Chiavenato (2009), el desempeño laboral es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. En consecuencia, el desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el Comportamiento organizacional (pág.12). Asimismo, el autor sostiene que el desempeño de una organización depende de la conjunción de varios factores críticos: estrategia, tecnología, diseño y cultura organizacional y, sobre todo, talento humano. Sin personas las organizaciones no pueden hacer nada. Ellas son el dinamismo que las impulsa. Sin embargo, es necesario que ese talento humano posea conocimientos, habilidades y competencias; para que pueda generar resultados debe estar inmerso en un entorno de trabajo basado en un diseño organizacional favorable y en una cultura participativa y democrática. Además, la motivación de las personas es indispensable (pág.236).

5. Características del desempeño laboral

Con base a lo manifestado por Flores (2008), las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Las principales características se consideran las siguientes:

Adaptabilidad. Se relaciona con mantener la efectividad en diferentes entornos o situaciones y diferentes tareas, responsabilidades y personas.

Comunicación. Se refiere a la capacidad de las personas o los trabajadores para expresar de manera eficaz sus ideas en grupos o individuos. Saber utilizar la gramática y la capacidad de organizar la comunicación.

Iniciativa. Definida como la intención de influir en forma activa sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos propuestos. Igualmente, se le puede atribuir la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente y a la actitud que toma para lograr superar expectativas.

Conocimientos. Referido al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. También, hace referencia a la capacidad que se tiene de mantenerse a la vanguardia de los avances y tendencias actuales en su área.

Trabajo en equipo. Se define como la capacidad de las personas o trabajadores de desenvolverse eficientemente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente positivo para el desarrollo del trabajo.

Desarrollo de talentos. Definida como la capacidad de toda persona o trabajador, de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivos relacionados al trabajo (pág. 89).

6. Dimensiones e indicadores del desempeño laboral

Dimensiones

Productividad

Es el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión). Por lo tanto mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia (Gaither y Frazier, 2005).

Eficacia

Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos; es decir, con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado (Da Silva, 2008). También, es definida como hacer las cosas correctas; es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos (Couter, 2008).

Eficiencia

Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados (Chiavenato, 2007)

Indicadores

Según como lo afirma Olvera (2013), tras los resultados de su estudio logró obtener indicadores para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, dicho estudio concluyó que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: el trabajo en equipo, el servicio integral, el conocimiento técnico, la iniciativa, la responsabilidad, la seguridad e higiene, las relaciones interpersonales, la toma de decisiones, el manejo de soporte tecnológico, el desarrollo de talentos, la potenciación del diseño del trabajo y la maximización del desempeño.

Trabajo en equipo. Es el conjunto de personas con un objetivo común en mente, se debe destacar que las personas tienen y comparten los mismos intereses, las personas deciden y actúan de manera conjunta, tienen una fuerte interconexión e intercambio de ideas, además de multiplicar y volver más eficientes los esfuerzos de las personas, generando a la organización una fuerte interacción emocional y afectiva (Chiavenato, 2009).

Servicio integral. Tiene que ver con las labores o tareas asignadas en un tiempo óptimo, realizadas sin descuidar la calidad de trabajo, constatar si la persona programa su trabajo en pasos, volviendo a la tarea más eficientemente en relación al tiempo destinado a ella y reducir los errores (Olvera, 2013).

Responsabilidad. Se refiere cuando los empleados adquieren derechos, por otro lado también asumen la obligación conveniente para hacer las tareas o cosas. Significa que cuando asignamos autoridad sin responsabilidad estamos creando condiciones para el abuso y para que nadie sea considerado responsable de algo en donde no tiene autoridad (Robbins y DeCenzo, 2009).

Relaciones interpersonales. Significa mantener un entorno laboral agradable lo que facilita las relaciones interpersonales y mejora la productividad de la institución. De igual forma, se minimizan los accidentes, las enfermedades, el ausentismo y la rotación de personas (Chiavenato, 2009).

Conocimiento técnico. Es la acción inteligente en situaciones que requieren creatividad y la búsqueda de alternativas ante la toma de decisiones. En todo caso es el grado o nivel de conocimientos adquiridos y las habilidades que adquiere el trabajador en determinadas situaciones y que le permite sortear dificultades (Londoño y Posada, 2010).

Manejo del soporte tecnológico. Tiene que ver con utilizar en forma apropiada el soporte tecnológico, computadoras y otros materiales tecnológicos que la empresa o institución le pone a disposición para realizar el trabajo (Olvera, 2013).

Seguridad e higiene. Se trata de observar y analizar si el trabajador viene actuando de manera precavida y segura en sus actividades, comprende también sobre la higiene personal del trabajador (Olvera, 2013).

Toma de decisiones. Se analiza si el trabajador tiene la facilidad para proponer soluciones ante un problema. También, pretende indagar si la persona resuelve problemas sin necesidad de ayuda de un superior, con el fin de medir el grado de toma de decisiones (Olvera, 2013).

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

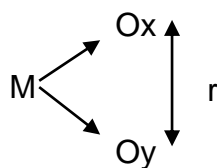
Tipo de estudio

La investigación fue *Descriptiva Correlacional*, puesto que permitió conocer el grado de correlación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del personal administrativo contratado, de la Universidad Nacional de Tumbes.

Diseño de la investigación.

La presente investigación fue de tipo no experimental, dado a que es aquella en la que resulta imposible manipular las variables, observando los eventos tal y como se dan en su contexto natural para posteriormente ser analizados.” Asimismo, esta investigación fue de tipo transversal, dado a que no existe el hecho de manipular deliberadamente las variables y concentrarse en analizar el estado de la variable en un momento dado, en lugar de generalizar o aplicar los datos presentados a situaciones futuras., Hernández, Fernández y Batista, (2014). Además, a través de los instrumentos se obtuvo información necesaria para el análisis de la descripción de variables. La recolección de datos se concretizó en un solo corte de tiempo”.

Se utilizó el diseño de una sola casilla, cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M = Representa la muestra de estudio

Ox = Factores motivacionales

Oy = Desempeño laboral

R = Indica el índice de correlación entre ambas variables

3.2. VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES.

3.2.1. Variable independiente.

Factores motivacionales

Definición conceptual

Los factores motivacionales forman parte de la vida y están presentes en todas las vivencias de los seres humanos. A través de ellas y de la interacción con el medio ambiente, las personas se acomodan a fin de encontrar mejoras en lo personal, familiar y hacia la comunidad.

Definición operacional.

Los factores motivacionales son los estímulos o incitaciones que orientan a un ser humano, a ejecutar determinadas acciones que conlleven al logro de un objetivo.

La variable independiente que corresponde a los factores motivacionales, se medirá a través de indicadores con un cuestionario de 20 preguntas a los bajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

Cuadro 1: Dimensiones e indicadores de la variable factores motivacionales.

Dimensiones	Indicadores
1. Extrínseca	<ul style="list-style-type: none">• Remuneración• Entorno laboral• Supervisión• Seguridad laboral
2. Intrínseca	<ul style="list-style-type: none">• Logro• Reconocimiento• Trabajo en equipo

Fuente: Cuestionario

3.2.2. Variable dependiente.

Desempeño laboral

Definición Conceptual

Es la forma cómo se evalúan todas aquellas actividades que realizan los trabajadores en su centro de trabajo y tiene que ver con el modo y forma cómo se trabaja en el entorno laboral y a la vez, forma parte con la gestión de los recursos humanos.

Definición Operacional

Son todas aquellas actividades que realizan los trabajadores en el centro de trabajo y tiene que ver con el entorno laboral, con los recursos con que cuenta y con el tiempo con que dispone para el trabajo, y que dependiendo de aquello habrá logros satisfactorios institucionales.

La variable dependiente que corresponde al desempeño laboral, se medirá a través de indicadores con un cuestionario de 16 preguntas a los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

Cuadro 2: Dimensiones e indicadores de la variable Desempeño laboral.

Dimensiones	Indicadores
1. Productividad	<ul style="list-style-type: none">· Relaciones interpersonales· Trabajo en equipo
2. Eficacia	<ul style="list-style-type: none">· Responsabilidad· Conocimiento técnico· Manejo de soporte tecnológico
3. Eficiencia	<ul style="list-style-type: none">· Servicio integral· Seguridad e higiene· Toma de decisiones

Fuente: Cuestionario

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.

Población

Según Hernández, et al (2014), indica que población es el conjunto total de individuos, que poseen algunas características comunes y observables en un lugar y tiempo determinado **y es finita** porque el número de elementos que la conforman es contable (pág.174).

La población estuvo conformada por ciento noventa y siete (197) trabajadores, que laboran en la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) entre profesionales, técnicos y auxiliares, distribuidos en las diferentes Unidades Académicas y Administrativas, de la Universidad Nacional de Tumbes, (Resolución N° 0537-2020/UNTUMBES-CU). Lo que nos ayudó a determinar de qué manera influyen los factores motivacionales en el desempeño laboral de esta población de trabajadores.

Muestra.

Constituye una selección al azar de una porción de la población, es decir, un subconjunto que seleccionamos de la población.

Para definir el tamaño de muestra se usó la fórmula de Scheffer (Herrera, 2009). Por lo tanto, para una población de 197 trabajadores administrativos contratados, el tamaño de muestra es de 66.

La fórmula de Scheffer es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{[d^2*(N-1)] + [Z^2*p*q]}$$

Donde:

N = Cantidad de la población

Z = Nivel de confiabilidad (1.96)

p = Probabilidades o resultado esperado (0.05)

q = posibilidad de error o fracaso (0.95)

d² = Precisión (“Error máximo admisible en términos de proporción”) (5%).

Muestreo

El muestreo es de tipo probabilístico

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), una muestra es probabilística Porque todos los componentes de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para la muestra. (pág.214)

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Método

Velásquez y Rey (2007), refieren. Es el procedimiento que permite la elaboración teórica de los datos, los que posibilitan la elaboración de generalizaciones en forma

de teorías, hipótesis, leyes, conceptos, hechos científicos, etc., y se manifiesta de forma general en el desarrollo de la investigación. En tal sentido se aplicarán los siguientes métodos:

Métodos de recolección de datos.

Método cuantitativo

Implica la utilización de datos numéricos, se usan en forma normalizada recopilando información en forma precisa y objetiva, cuyos datos son analizados estadísticamente, los cuales son obtenidos a través de encuestas.

Método descriptivo

Permitió obtener y describir de manera precisa los datos sobre el objeto en estudio con un registro fiel de lo observado. Dichos datos fueron obtenidos a través de entrevistas y encuestas. Para después utilizarlos a través de datos estadísticos.

Método deductivo

Son las estrategias de razonamiento que se emplean para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas vivenciales. Sobre los factores motivacionales “como una herramienta que influye en el desempeño laboral”. Asimismo, a través de un proceso de pensamiento se razonan aspectos que van desde lo general a situaciones particulares.

Técnica de recolección de datos.

Para el desarrollo de esta investigación se emplearon las siguientes técnicas (Bernal, 2006).

Análisis documental

La recolección de datos se realizó a través de la encuesta, los mismos que se procesaron en el programa de Excel para posteriormente ser tabulados y graficados.

La encuesta

Permitió establecer contacto con los trabajadores administrativos CAS, por medio de un cuestionario previamente establecido (Anexo 3 y 4).

La encuesta está definida como una técnica que pretende obtener información que suministre un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos o en relación con un tema particular.

La entrevista

Permitió estar en una situación de interrelación o diálogo entre los trabajadores; es decir, el entrevistador y el entrevistado.

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario

En el trabajo, se empleó el cuestionario, el mismo que estuvo compuesto por 36 preguntas dentro de las cuales, 20 pertenecen al a variable (Factores motivacionales) y 16 preguntas pertenecen a la variable (Desempeño laboral). El cuestionario se aplicó al personal Administrativo Contratado (CAS) que brinda servicios en la Universidad Nacional de Tumbes.

Para su medición se empleó la escala de Likert, con alternativas: Escala de Likert (1-Nunca; 2- Casi nunca; 3- A veces; 4- Casi siempre y 5- siempre). Hernández, Fernández y Batista, (2014).

Confiabilidad del instrumento de medición.

La confiabilidad del instrumento se realizó según el Alfa de CronBach, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. Está dada por los siguientes valores.

Cuadro 3: Valores y Niveles de confiabilidad de Alfa de CronBach.

VALORES Y NIVELES DE	
VALORES	NIVELES
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Hernández y Baptista, 2010

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α = Alfa de CronBach

K = Número de ítems

Vi = Varianza inicial

Vt = Varianza total

Para determinar la confiabilidad y consistencia de datos se aplicó el estadístico de fiabilidad del Alfa de CronBach. Los valores encontrados de **0.924** y **0.864** para factores motivacionales y desempeño laboral, respectivamente (Cuadro 5 y cuadro 6), y de acuerdo a la escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad señalado, tal como se observan los valores obtenidos en este estudio estos se aproximan mas a 1, lo cual indica que el cuestionario o instrumento de recolección de datos tuvo una muy alta confiabilidad para ser aplicado.

Cuadro 4: Confiabilidad del instrumento para medir los factores motivacionales.

Alfa de CronBach	Número de elementos
0,924	20

Cuadro 5: Confiabilidad del Instrumento para medir el desempeño laboral.

Alfa de CronBach	Número de elementos
0,864	16

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos fueron sometidos a procesamientos que permitieron realizar la interpretación de los mismos. Para tal efecto, los datos se tabularon y agruparon, de acuerdo a su complejidad. Se utilizó el software Microsoft Excel. Asimismo, la información fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 23.0. La correlación entre las dos variables se realizó a través del Coeficiente de Correlación de Spearman, para determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del personal administrativo contratado de “la Universidad Nacional de Tumbes”.

Cuadro 6: Interpretación de los valores de Rho de Spearman.

VALORES	NIVELES
-1	Correlación grande perfecta y negativa
-0.90 a -1.00	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.90	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.70	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.40	Correlación negativa baja
-0.10 a -0.20	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.10 a +0.20	Correlación positiva débil
+0.20 a +0.40	Correlación positiva baja
+0.40 a +0.70	Correlación positiva moderada
+0.70 a +0.90	Correlación positiva alta
+0.90 a +1.00	Correlación positiva muy alta
1	Correlación grande perfecta y positiva

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Objetivo general: Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la “Universidad Nacional de Tumbes”.

Ho: No existe relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la “Universidad Nacional de Tumbes”.

Cuadro 7: Influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral.

Nivel	Puntaje	Factores Motivacionales		Puntaje	Desempeño laboral	
		N	%		N	%
Alto	74 a 100	13	19.70	58 a 80	60	90.91
Medio	47 a 73	38	57.58	37 a 57	5	7.58
Bajo	20 a 46	15	22.73	16 a 36	1	1.52
	Total	66	100.00	Total	66	100.00

Fuente: Encuesta de los Trabajadores Administrativos Contratados

De acuerdo a los datos del cuadro 7 se puede apreciar que existe influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral encontrándose a nivel medio con

el 57,58 % de los entrevistados, para el nivel alto la influencia fue del 19,70% y para el nivel bajo 23,73%, existiendo relación con las respuestas del 90,91 % de los encuestados que manifiestan encontrarse en un nivel alto.

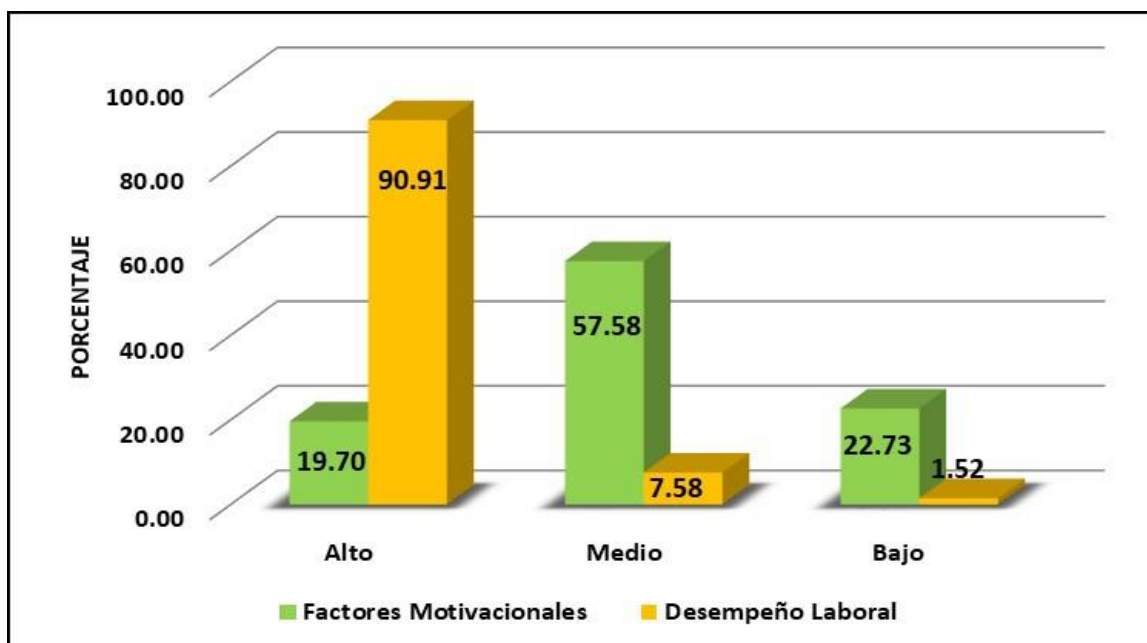


Figura 1: Niveles de influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.

La figura 1 muestra los niveles de influencia de los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes. Se observa que, en un nivel alto, con 19.70% de factores motivacionales, de forma contraria, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores alcanza un 90.91%, esto es posible se debe a la actitud que puedan tomar un grupo de trabajadores que por la situación laboral que mantiene, es decir, por el temor de ser desplazados, y que por inspiración propia tratan de realizar con eficiencia los trabajos y tareas encargadas; así mismo, en el nivel medio, con un 57.58% de factores motivacionales, el desempeño laboral de los trabajadores es de 7.58%; de igual modo, en el nivel bajo, con 22.73% de motivación, el desempeño laboral que manifiestan los trabajadores es de 1.52%, en ambos casos, se observa alta motivación y bajo desempeño laboral, este comportamiento es probable se debe al desconsuelo vivido por parte de los trabajadores, lo que promueve al desinterés de realizar las tareas encargadas. Sobre el particular, Amaru (2009), al abordar el tema de la motivación en el trabajo, dice que es un estado psicológico de disposición,

interés o voluntad de perseguir o realizar una tarea o meta. Asimismo, sostiene que decir que “una persona está motivada en el trabajo, significa decir que presenta una disposición favorable o positiva para efectuar dicho trabajo.

Cuadro 8: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, entre factores motivacionales y desempeño laboral de los Trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

			Factores Motivacionales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Factores Motivacionales	Coeficiente de correlación	1.000	,367**
		Sig. (bilateral)		.002
		N	66	66
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,367**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El cuadro 8, presenta el resultado del análisis de correlación de Rho de Spearman, se observa un coeficiente de correlación $Rho = 0.367$, lo cual significa que existe una correlación lineal baja directa y altamente significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los Trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes. Del contraste de la hipótesis se obtiene que $p = 0.002 < 0.05$; por lo tanto, en función al criterio de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_a), lo cual corrobora que existe relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral.

Los resultados indican que en tanto no se mejoren de forma clara los factores motivacionales de los trabajadores, esta no compensaría como para realizar un buen desempeño en el trabajo. Quiere decir, que en la medida que no se mejoren las condiciones de trabajo, éste no se incrementará en un grado de correlación bajo directo.

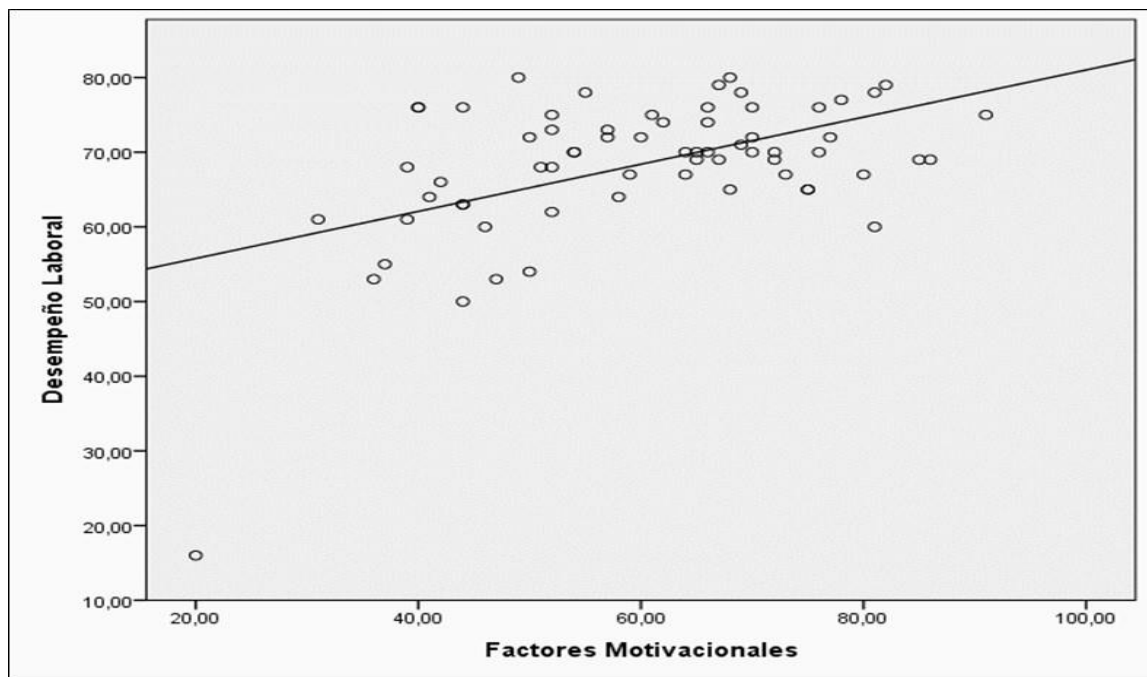


Figura 2: Nivel de dispersión de los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.

Por otro lado, la actitud que adoptan los trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes, es corroborada mediante la dispersión observada (Figura 2) a través del cual si bien es cierto existe relación directa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, la fuerza con que se expresa es débil, quiere decir, que el comportamiento de los trabajadores es significativamente disperso.

Lo encontrado en este estudio es similar a lo reportado por Serrano (2016), quien al evaluar la Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo”, encontró la existencia de un índice de correlación con mucha significancia al nivel del 0.05 entre las variables factores motivacionales con rendimiento laboral. Sin embargo, contraviene a lo reportado por Flores (2018), quien al evaluar los “Factores motivacionales y desempeño laboral del personal contratado del IESTP de los Andes – Carumas, Moquegua – 2018, encontró que “no existe una correlación entre

las variables de estudio con una Rho de Spearman de 0.019 y un nivel de significancia de $0.091 < 1.96$ ".

Objetivo Específico 1: Conocer la influencia de los factores motivacionales extrínsecos en el desempeño laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

Hipótesis específica 1

(Ha): Los factores motivacionales extrínsecos influyen de manera significativa en el desempeño laboral, de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

(Ho): Los factores motivacionales extrínsecos no influyen de manera significativa en el desempeño laboral, de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

Cuadro 9: Influencia de los factores motivacionales extrínsecos en el desempeño laboral.

Nivel	Puntaje	Factores motivacionales extrínsecos		Puntaje	Desempeño laboral	
		N	%		N	%
Alto	44 a 60	11	16.67	58 a 80	60	90.91
Medio	27 a 43	41	62.12	37 a 57	5	7.58
Bajo	10 a 26	14	21.21	16 a 36	1	1.52
	Total	66	100.00	Total	66	100.00

Fuente: Encuesta de los Trabajadores Administrativos Contratados

Según los datos del cuadro 9, nos indican que la incidencia de los factores motivacionales extrínsecos se encuentra en un nivel alto de 16,67%, a la vez existe un nivel medio del 62,12% y en el nivel bajo con el 21,21% del total encuestado de los trabajadores administrativos CAS de la Universidad Nacional de Tumbes y para el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto con el 90,91% de los encuestados.

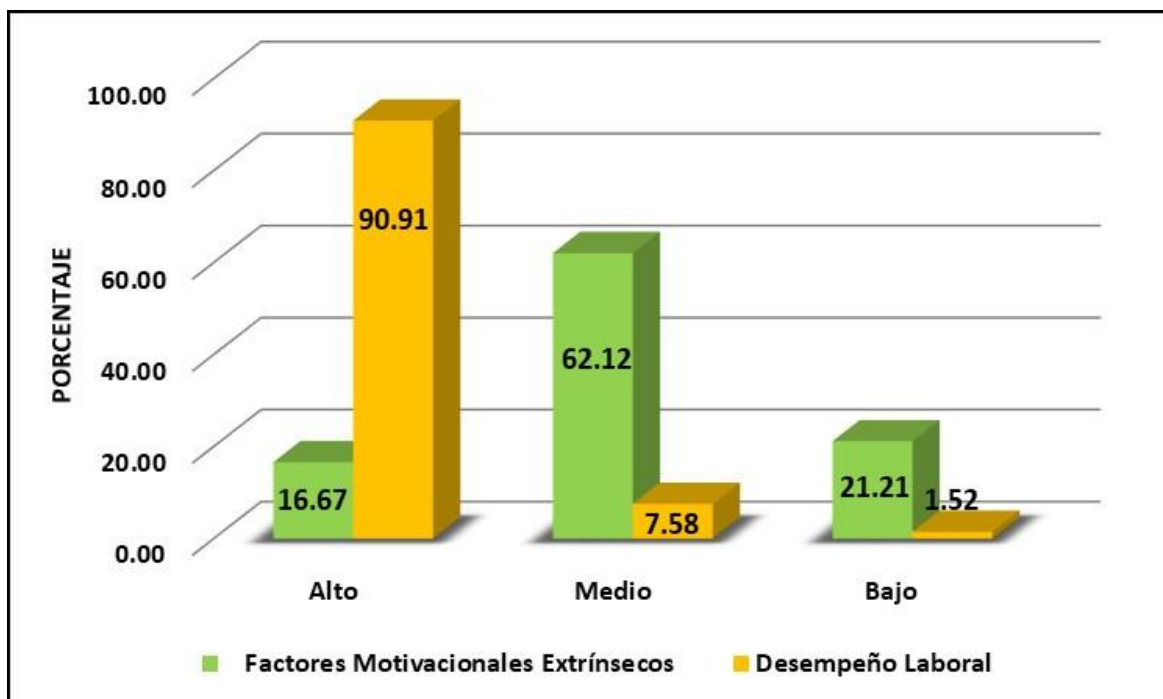


Figura 3: Niveles de influencia de los factores motivacionales extrínsecos y desempeño laboral de los Trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.

En la figura 3 se muestran “los niveles de influencia de los factores motivacionales extrínsecos el desempeño laboral de los trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes”. Se puede observar que, en un nivel alto, con 16.67% de factores motivacionales extrínsecas, de manera contraria, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores alcanza un 90.91%, esto es posible se debe de algún modo al entorno y seguridad laboral favorable que encuentran de forma individual un grupo de trabajadores; así mismo, en el nivel medio, con un 62.12% de factores motivacionales extrínsecas, el desempeño laboral de los trabajadores es de 7.58%; de la misma forma, en el nivel bajo, con 21.21% de factores motivacionales extrínsecas, el desempeño laboral que manifiestan los trabajadores es de 1.52%. Tal como se observa, tanto en el nivel medio y bajo, en ambos casos los factores motivacionales extrínsecos son altos; sin embargo, el desempeño laboral es bajo, este comportamiento es probable se debe a la actitud individual de un grupo de trabajadores que no logran interiorizar aspectos de su entorno y seguridad durante las horas de trabajo.

Cuadro 10. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, entre factores motivacionales extrínsecos y desempeño laboral de los Trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

			Factores motivacionales extrínsecos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores motivacionales extrínsecos	Coeficiente de correlación	1.000	,293*
		Sig. (bilateral)		.017
		N	66	66
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,293*	1.000
		Sig. (bilateral)	.017	
		N	66	66

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En el cuadro 10 se presentan los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman, dicho análisis arrojó un coeficiente de correlación $Rho = 0.293$, lo cual significa que existe una correlación lineal baja directa y significativa entre los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral de los Trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes. Del contraste de la hipótesis se obtiene que $p = 0.017 < 0.05$; por lo tanto, en función al criterio de decisión “se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_a), lo cual confirma que existe relación entre los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral”.

Los resultados muestran que en tanto no se disponga convenientemente de los factores motivacionales extrínsecos de los trabajadores, estos no contribuirán para realizar un buen desempeño en las labores diarias encomendadas. Quiere decir, que en la medida que no se mejoren las condiciones de trabajo, éste no se incrementará en un grado de correlación medio directo.

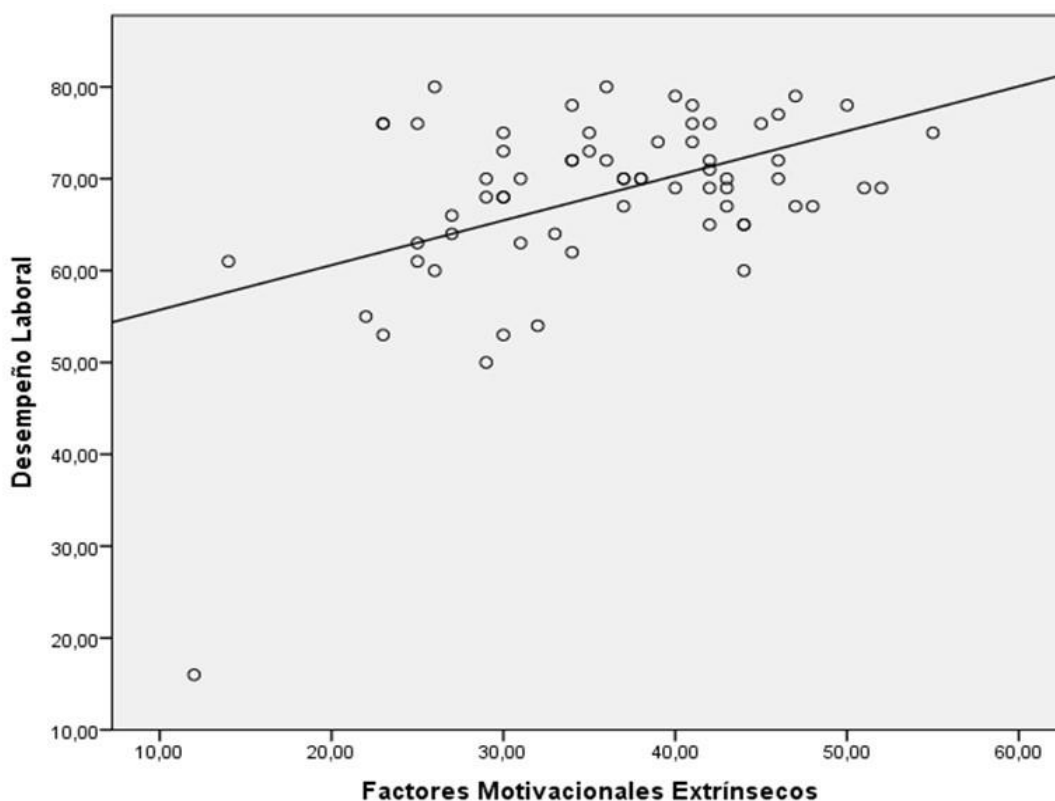


Figura 4: Nivel de dispersión de los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral de los Trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.

De igual manera, el comportamiento que adoptan los trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes, se corrobora a través de la dispersión observada (Figura 4) del cual si bien es cierto existe relación directa entre los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral, la fuerza con que se expresa es débil, quiere decir, que el comportamiento de los trabajadores es completamente diverso.

Lo encontrado en este estudio guarda relación a lo reportado por Castro (2017), el cual al estudiar “la *motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016*”, encontraron que existe una fuerte correlación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores. del mismo modo, encontró una correlación positiva, la relación entre los factores externos y el desempeño laboral de los trabajadores es muy fuerte, porque las condiciones laborales, la gestión de la empresa, los salarios, la relación con los supervisores, los beneficios y los servicios sociales parecen tener mucho

que ver con el desempeño laboral. Igualmente, tiene relación a lo encontrado por Navarro (2019) quien en su estudio referido a " *la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa local de Padre Abad-Aguaytía*", halló una correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, los resultados también revelaron que la correlación entre las variables fue directa, con un grado de calificación positivo moderado, lo que indica que la mejora de la motivación se relaciona a una mejora del desempeño laboral, explicándose también de forma viceversa.

Objetivo Específico 2: Explicar la influencia de los factores motivacionales intrínsecos en el desempeño laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes

Hipótesis específica 2

(Ha): Los factores motivacionales intrínsecos Influyen de manera significativa en el desempeño laboral, de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

(Ho): Los factores motivacionales extrínsecos no influyen de manera significativa en el desempeño laboral, de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

Cuadro 11. Influencia de los factores motivacionales intrínsecos en el desempeño laboral.

Nivel	Puntaje	Factores motivacionales intrínsecos		Puntaje	Desempeño laboral	
		N	%		N	%
Alto	29 a 40	10	15.15	58 a 80	60	90.91
Medio	17 a 28	39	59.09	37 a 57	5	7.58
Bajo	5 a 16	17	25.76	16 a 36	1	1.52
Total		66	100.00	Total	66	100,00

Fuente: Encuesta de los Trabajadores Administrativos Contratados

El cuadro 11, nos indica que la incidencia de los factores motivacionales intrínsecos se encuentra en un nivel alto de 15,15%, a la vez existe un nivel medio del 59,09% y en el nivel bajo con el 25,76% del total encuestado de los trabajadores administrativos CAS de la Universidad Nacional de Tumbes y para el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto con el 90,91% de los encuestados.

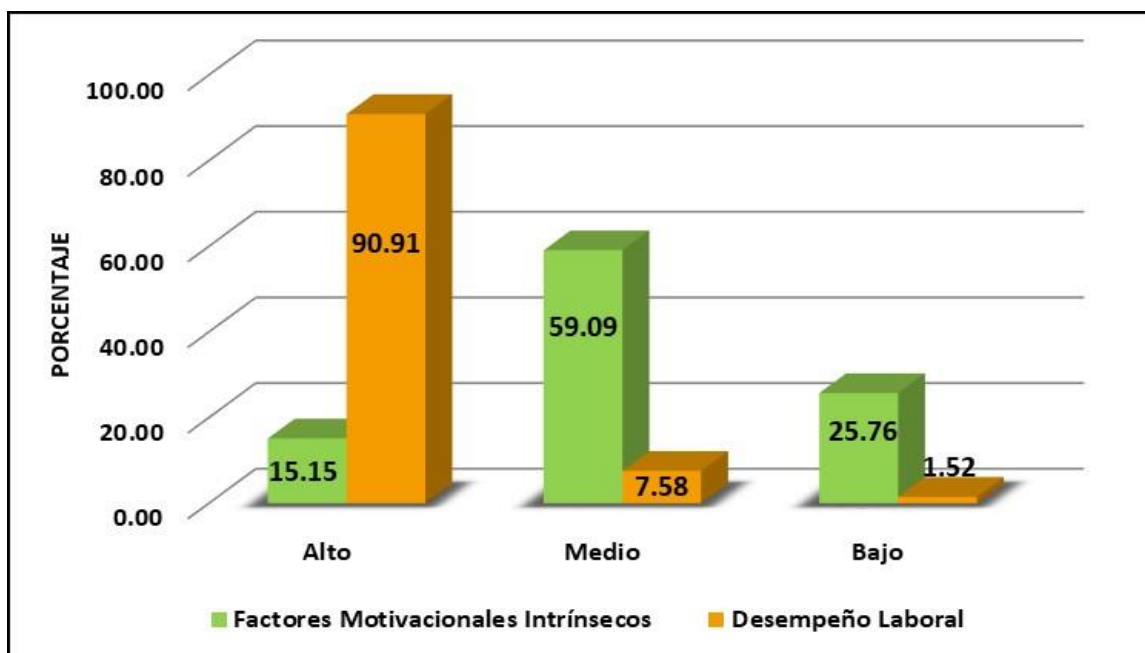


Figura 5: Niveles de influencia de los factores motivacionales intrínsecos y desempeño laboral de los Trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.

La figura 5 muestra los niveles de “influencia de los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes”. Se puede observar que, en un nivel alto, con 15.15% de factores motivacionales intrínsecos, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores alcanza un 90.91%, este comportamiento es factible se debe a que en forma individual un grupo de trabajadores, el trabajo en equipo y los logros alcanzados, les son favorables para alcanzar sus objetivos en su centro de trabajo; así mismo, en el nivel medio, con un 59.09% de factores motivacionales intrínsecos, el desempeño laboral de los trabajadores es de 7.58%; del mismo modo, en el nivel bajo, con 25.76% de factores motivacionales intrínsecos, el desempeño laboral que manifiestan los trabajadores es de 1.52%. De modo tal, sea el nivel medio y bajo, en ambos casos existe alta motivación intrínseca y bajo desempeño laboral, este

proceder es probable se deba a la actitud individual de un grupo de trabajadores que no interiorizan aspectos del trabajo en equipo y de los logros durante las horas de trabajo

Cuadro 12. . Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, entre factores motivacionales intrínsecos y desempeño laboral de los Trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes.

			Factores motivacionales Intrínsecos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores motivacionales Intrínsecos	Coeficiente de correlación	1.000	,418**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	66	66
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,418**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis de correlación de Rho de Spearman” (Cuadro 12), dio como resultado un coeficiente de correlación $Rho = 0.418$, lo cual significa que “existe una correlación lineal moderada directa y altamente significativa entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral de los Trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes”. Del contraste de la hipótesis se obtiene que $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, de acuerdo al criterio de decisión “se rechaza la hipótesis nula” (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_a), lo cual confirma que existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral.

Los resultados revelan que en tanto no se disponga de los factores motivacionales intrínsecos de los trabajadores, esto no contribuirá para realizar un buen desempeño laboral. Quiere decir, que en la medida que no se mejoren las condiciones de trabajo, éste no se incrementará en un grado de correlación moderado directo.

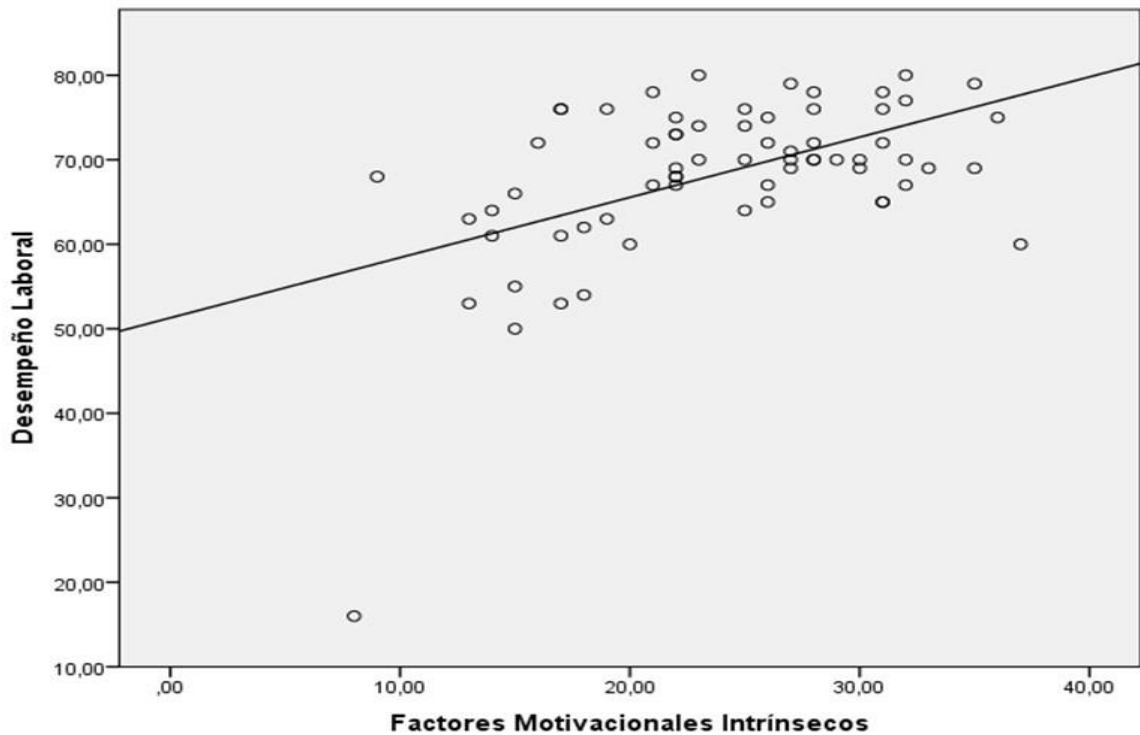


Figura 6: Nivel de dispersión de los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral de los Trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes.

Por otro lado, el comportamiento que adoptan los trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Tumbes, se corrobora a través de la dispersión observada (Figura 6) del cual, si bien es cierto que existe relación directa entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral, la fuerza con que se expresa es débil, quiere decir, que el comportamiento de los trabajadores es significativamente disperso.

Los resultados de este estudio son similares a lo reportado por Quispe (2015), quien en su trabajo referido al *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, 2015*, en lo concierne a la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, revela que existe una evidencia estadística cuya correlación es de 0.743, lo cual se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir, que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, Reátegui (2017) en su estudio referente a la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo

Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016, encontró que la motivación influye en el desempeño laboral en un 34% con un coeficiente de determinación de (0.338) de los trabajadores. Además, encontró un coeficiente de correlación de Pearson de (0.581), indicando que existe una correlación media entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores. De la misma forma, Prado (2015), en su estudio referente a “*la relación entre Clima Laboral y desempeño laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo*”, indica que existe una relación muy importante entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal administrativo, lo que demuestra que el clima laboral es un factor importante para mantener un nivel adecuado de desempeño del personal de la organización.

CAPÍTULO IV

5. CONCLUSIONES

1. Los factores motivacionales tienen una influencia de nivel medio con el 57.58 % en el desempeño laboral, de los trabajadores Contratados Administrativos de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes. Ante una correlación lineal baja directa y altamente significativa, con un coeficiente de Rho de Spearman del orden 0.367 de asociación entre ambas variables, esto significa que en tanto no se mejoren de forma clara los factores motivacionales de los trabajadores, esta no compensará como para realizar un buen desempeño en el trabajo; es decir, en la medida que no se mejoren las condiciones de trabajo, la eficiencia de éste no se incrementará en un grado de correlación bajo directo.
2. Los factores motivacionales extrínsecos influyen en un nivel medio con el 62.12 % en el desempeño laboral, de los trabajadores Contratados Administrativos de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes. Ante la objetividad de una correlación lineal baja directa y significativa con un coeficiente de Rho de Spearman del orden 0.293 de asociación entre ambas variables, esto significa que en tanto no se disponga convenientemente de los factores motivacionales extrínsecos de los trabajadores como: mejora en las remuneraciones, mejoramiento del entorno y seguridad laboral, esto no contribuirá para mejorar significativamente un buen desempeño en las labores diarias encomendadas.
3. Los factores motivacionales intrínsecos influyen en un nivel medio con un 59.09 % en el desempeño laboral, de los trabajadores Contratados Administrativos de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes. Ante la presencia de una correlación lineal moderada y altamente significativa con un coeficiente de Rho de Spearman del orden 0.418 de asociación entre ambas variables, esto implica

que mientras no se dispongan y mejoren de forma regular los factores motivacionales intrínsecos en los trabajadores como: los logros, el reconocimiento y el trabajo en equipo, esto no contribuirá a mejorar el desempeño en el trabajo diario.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. A las altas autoridades, de la Universidad Nacional de Tumbes, que se promueva en cada uno de los trabajadores la práctica de estrategias que sean motivantes en todo (Contratados y Administrativos de Servicio (CAS)), con fines de que permitan mejorar la productividad, y se convierta en un centro promotor de estímulos permanentes hacia sus trabajadores.
2. Al área de Recursos Humanos, planificar estrategias corporativas pertinentes, cuya aplicación a través de un plan motivacional, pueda lograr mayor Eficiencia y efectividad basadas en el valor del sistema y la consecución de objetivos.
3. Proponer proyectos y programas, y desarrollar en ellos actividades que se enmarquen como propuesta en el plan de incentivos para aumentar la conciencia y el aprendizaje de acciones disciplinadas y ordenadas, enfatizando la participación de todos los miembros de la organización.
4. Llevar a cabo en forma mensual o trimestral evaluaciones del desarrollo del plan de motivaciones, a fin de realizar ajustes, para ello deben participar todos los entes involucrados.

CAPÍTULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría General y proceso administrativo* (Primera Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional - En busca del Desarrollo de ventajas competitivas*. Derechos Reservados: USAT. Escuela de Economía, Lambayeque Perú.
- Aragón, P. (2017). *Importancia de la motivación laboral*. doi: Disponible en file:///C:/Users/Rusvelth/Downloads/34837.pdf
- Bellido, S. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, Lima, 2018*. Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Perú.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson - Prentice Hall.
- Burga, G., & wiesse, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la región Lambayeque*. Tesis de maestría en Formación Directiva y Gobierni de la persona, Universidad Catlica Santo Toribio de Mongrovejo, Chiclayo - Perú.
- Carrillo, E., & Sandoval, I. (207). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de los establecimientos de hospedaje del Distrito de Tumbes - 2016*. Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes - Perú.
- Castro, P. C. (2017). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016*. Tesis de maestría en Administración de negocios - MBA, Universidad César Vallejo, Perú.
- Chalco, L. (2018). *Liderazgo y desempeño laboral del personal contratado bajo la modalidad CAS de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, año 2018*. Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinamica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Choque, L. (2019). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo - Perú.
- Coter, R. (Agosto de 2020). Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- D' Souza, J. (1998). *Éxito en el liderazgo*. España: Sal Terrae.

- Da Silva, R. (setiembre de 2020). Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Flores, C. (2018). *Factores motivacionales y desempeño laboral del personal contratado del IESTP "de los Andes" - Carumas, Moquegua - 2018*. Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Moquegua - Perú.
- Flores, R. (2008). *El comportamiento Humano de las Organizaciones* (Primera ed.). Universidad del Pacífico. Perú.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2005). *Administración de producción y operaciones* (Octava ed.). México: International Thomson.
- García, M. (2001). La importancia de la evolución del desempeño. *Revista Proyecciones*(9).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F : McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Herrera, C. M. (2009). *Fórmula para cálculo de la muestra de poblaciones finitas*. Obtenido de <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>
- Linares, M. (2019). *Factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa multiservicios médicos galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018*. Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú.
- Londoño, Ó., & Posada, J. (2010). *Propuesta de modelo de gestión por competencias para mejorar la productividad de las empresas en Antioquia*. Tesis en Administración (MBA), Universidad de Medellín, Colombia.
- Montenegro, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Tesis de maestría en Dirección, Universidad del Rosario, Bogotá D. C.
- Motowidlo, S. (2003). *Job Performance. Part One. Personnel Psychology*. Handbook of Psychology.
- Navarro, F. (2019). *La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa local de Padre Abad de Aguaytia*. Tesis de maestro en Ciencias Económicas - Mención en Gestión Pública, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María - Perú.
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador: Tesis de Licenciatura de Psicóloga Industrial.
- Paredes, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016*. Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Perú.
- Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo*. Tesis de maestro en Ingeniería

- Industrial con mención en Organización y Dirección de Recursos Humanos, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- Reátegui, L. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*. Tesis de maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administración: Conceptos esenciales y aplicaciones* (Sexta ed.). México: Pearson Educación.
- Romero, D. (2017). *Trabajo y Motivación*. Obtenido de <http://trabajoymotivacion.blogspot.pe/2005/11/aproximacin-la-motivacin-en-el-trabajo.html>.
- Ruiz, S. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015*. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes - Perú.
- Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. Tesis de Licenciatura en Asistencia Ejecutiva de Gerencia, Universidad Central del Ecuador sede Sur, Quito - Ecuador.
- Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad distrital de Carabayllo*. Tesis de maestría en Administración con mención en Gestión Empresarial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Velásquez, Á., & Rey, N. (2010). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). Lima Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Villalobos, F., & Lambis, R. (2016). *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Compas S.A*. Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias D.T.Y.C.

CAPÍTULO VIII

8. VIII. ANEXOS

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Pregunta
Variable independiente Factores motivacionales	Los factores motivacionales forman parte de la vida y están presentes en todas vivencias de los seres humanos. A través de ellas y de la interacción con medio ambiente, las personas se acomodan a fin encontrar mejoras en lo personal, familiar y hacia la comunidad.	Los factores motivacionales son los estímulos o incitaciones que orientan a un ser humano, a ejecutar determinadas acciones que conlleven al logro de un objetivo.	Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Entorno laboral • Supervisión • Seguridad laboral 	(01, 02) (03, 04, 05) (06, 07) (08,09,10,11,12)
			Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Reconocimiento • Trabajo en grupo 	(13, 14, 15, 16) (17, 18) (19, 20)
Variable dependiente Desempeño laboral	Es la forma cómo se evalúan todas aquellas actividades que realizan los trabajadores en su centro de trabajo y tiene que ver con el modo y forma cómo se trabaja en el entorno laboral y a la vez, forma parte con la gestión de los recursos humanos.	Son todas aquellas actividades que realizan los trabajadores en el centro de trabajo y tiene que ver con el entorno laboral, con los recursos con que cuenta y con el tiempo con que dispone para el trabajo, y que dependiendo de aquello habrá logros satisfactorios institucionales.	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Trabajo en equipo 	(01, 02) (03, 04)
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Conocimiento técnico • Manejo de soporte tecnológico 	(05, 06) (07, 08) (09,10)
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio integral • Seguridad e higiene • Toma de decisiones 	(11, 12) (13, 14) (15, 16)

Anexo 3. Cuestionario Factores Motivacionales.

CUESTIONARIO FACTORES MOTIVACIONALES

Estimado Trabajador;

“El presente cuestionario se realiza con la finalidad de recopilar información con fines de investigación, en él se narran varios aspectos relacionados a los Factores Motivacionales. Las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo a las siguientes instrucciones”.

INSTRUCCIONES: “Lea correctamente cada enunciado y marque con un aspa la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad”.

VALORACIÓN	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	siempre

I. DATOS PERSONALES

1. Edad.....
2. Estado civil:.....
3. Lugar de residencia:.....
4. Nivel de educación:.....

Nº	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
FACTOR MOTIVACIONAL EXTRINSECO						
Remuneración						
01	¿La remuneración que recibe por su trabajo mensual es satisfactorio?					
02	¿Recibe incentivos por su labor, como canastas, alimentos u otros?					
Entorno laboral						
03	¿El entorno laboral donde trabaja es el adecuado?					
04	¿El apoyo que recibe del equipo que lo acompaña en el trabajo es bueno?					
05	¿El jefe del área donde trabaja le brinda facilidades para el progreso de su trabajo?					
Supervisión						
06	¿El número de capacitaciones que recibe durante al año son satisfactorias?					
07	¿La cantidad del recurso humano de su institución es el apropiado?					

Seguridad laboral					
08	¿El número de atenciones dedicadas por día es el esperado?				
09	¿El suministro de materiales e implementos en su área de trabajo es el educado?				
10	¿Se cumple en su centro de trabajo con los protocolos de bioseguridad?				
11	¿Se cumple con evaluar sus derechos laborales en la institución donde trabaja?				
12	¿El ambiente donde labora a diario es el adecuado, en lo referente a iluminación, agua, etc.?				
FACTOR MOTIVACIONAL INTRÍNSECO					
Logro					
13	¿Se identifica con su centro de trabajo?				
14	¿En el área donde trabaja le han brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal?				
15	¿En el área donde trabaja le han brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias profesionales?				
16	¿Le asignan nuevas responsabilidades de trabajo?				
Reconocimiento					
17	¿El reconocimiento que recibe de su institución por su labor profesional es la que espera?				
18	¿Ha sido premiado, felicitado o recibido reconocimientos por su desempeño laboral?				
Trabajo en grupo					
19	¿El apoyo brindado por parte de su jefe o gerente por su labor diaria realizada, es bueno?				
20	¿Recibe sobre su trabajo críticas constructivas, a fin de mejorar y desarrollarse profesionalmente?				

Anexo 4. Cuestionario Desempeño Laboral.

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Trabajador;

“El presente cuestionario se realiza con la finalidad de recopilar información con fines de investigación, en él se narran varios aspectos relacionados al desempeño laboral. Las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo a las siguientes instrucciones”.

INSTRUCCIONES: “Lea correctamente cada enunciado y marque con un aspa la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad”.

VALORACIÓN	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	siempre

o	INDICADORES	VALORACION				
		1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD						
Relaciones interpersonales						
01	¿Ante errores y dificultades de sus compañeros de trabajo ayudaría en la búsqueda de soluciones?					
02	¿Mantiene una comunicación fluida con el resto de los funcionarios de la Institución?					
Trabajo en equipo						
03	¿Realiza tareas en grupo de acuerdo a los objetivos de la Institución?					
04	¿Colabora frente a las necesidades de su área de trabajo?					
EFICACIA						
Responsabilidad						
05	¿Conserva un alto nivel de asistencia y puntualidad?					
06	¿Cumple con las tareas encargadas de forma acelerada?					
Conocimiento técnico						
07	¿Aplica conocimientos técnicos para las labores que realiza?					
08	¿Si no sabe cómo realizar una determinada tarea, usted pregunta cómo hacerlo?					
Manejo del soporte tecnológico						
09	¿Utiliza en forma adecuada el soporte tecnológico: ¿materiales, computadoras u otros?					
10	¿Da uso adecuado a los equipos que la Institución le brinda para realizar su trabajo?					
EFICIENCIA						
Servicio integral						
11	¿Realiza sus tareas encargadas en tiempo óptimo sin descuidar la calidad de su trabajo?					
12	¿Programa su trabajo en etapas de modo de realizar la tarea más eficiente en relación al tiempo destinado?					

Seguridad e higiene					
13	¿Durante el desarrollo de su trabajo actúa de manera precavida y segura?				
14	¿Se preocupa por su higiene personal; ¿es decir, aseo y arreglo integral?				
Toma de decisiones					
15	¿Ante un problema presentado propone soluciones?				
16	¿Resuelve dificultades sin necesidad de solicitar ayuda al jefe o gerente?				

Anexo 5. Resumen de informe de originalidad.

Factores motivacionales en el desempeño laboral del personal administrativo contratado, Universidad Nacional de Tumbes, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Dr. Jesús Merino Velásquez

9	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.journalprosciences.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	ppct.caicyt.gov.ar Fuente de Internet	<1 %
17	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
18	www.web.facpya.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dr. Jesús Merino Velásquez

21	studylib.es Fuente de Internet	<1 %
22	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	bibliodigital.tec.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
25	www.ctes.org.mx Fuente de Internet	<1 %
26	www.qualidade.org Fuente de Internet	<1 %
27	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dr. Jesús Merino Velásquez

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo